附件A

個案摘要

投訴郵政署遺失特快專遞郵件，事後又未能進行有效地予以追查

A女士以特快專遞方式，投寄一些船務文件正本往歐洲，以便文件送達目的地後，能憑文件替付運當地的貨物辦理清關手續。

2. 該批貨物其後運抵有關港口，但據報有關文件卻在郵遞途中遺失。A女士要求郵政署對郵件遲遲未能送達目的地而招致的一切費用，作出賠償。

3. 郵政署在遺失特快專遞郵件時所須承擔的責任，是受到郵政署條例的規管。郵政署各分局備有郵政指南及特快專遞服務指南，附載郵政署條例的簡略本，可供市民索閱參考。根據郵政署條例的規定，不論市民因特快專遞郵件遺失、損毀或延誤而提出索償，郵政署基本上是毋須負上賠償責任的。按照慣例，郵件若有遺失，郵政署通常都會以特惠款項方式，退還郵費。

4. 郵政署的服務承諾訂明，凡收到市民的建議或投訴，該署最低限度會在10天內作出簡覆。以這宗個案而言，A女士報稱郵件遺失後，該署便即時作出回應，先後兩次致函原寄地航空公司及轉運地航空公司，同時亦曾六度致函航空公司在歐洲的代理公司，以及四度發信予A女士。最後，該署把郵費退還給A女士，並以書面向她道歉。

5. 根據文件證據顯示，該份特快專遞郵件是與另外23份郵件一同裝載在四個郵袋中，經點算後分兩批空運往歐洲，但卻在運送途中下落不明。一個多月後，這些郵袋卻不知怎地在目的地國家再度出現，但並沒有任何文件或證明可從而得知其所經過的送遞路線。

6. 擁有該份郵件在運送途中的所有權及負責保管該份郵件的航空公司，已表示會承擔遺失郵件的責任，令郵政署得以免除大部分責任。不過，該署既受託於A女士，便須就此事向A女士負責。雖然如此，鑑於有大量證據顯示郵政署已積極勤奮地辦理此事，因此，本署認爲該署在此事上並無任何行政失當之處。

7. 由於郵政署須處理的郵件數量龐大，而且需要依賴國際郵遞網絡以派遞郵件，因此，本署認爲在這樣的情況下，該署已克盡己職，盡力協助A女士追尋其遺失的郵件下落，並已採取負責任及一切可行的行動，跟進A女士的投訴。

8. 因此，本署認爲這宗投訴並不成立。

申訴專員公署
檔案編號：OCAC 564/95
一九九六年三月